

高雄市鳳山戶政事務所 民意反映回覆處理程序

壹、依據：

高雄市政府 100 年 1 月 25 日高市府四維研秘字第 1000009080 號函訂定「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。

貳、目的：

為有效處理事項，順暢民意溝通協調管道，俾利為民服務工作之推行，特訂定本處理程序。

參、民意反映事項：

本處理程序所稱「民意反映」係指民眾對於服務人員之服務態度、接聽電話禮貌、法令專業素養、洽公場所服務設施及業務興革意見等有所不滿或指教時，以現場言詞表達或書面或電話告知等方式所提出之具體反映或建議。

肆、處理原則：

- 一、保持誠懇態度，耐心傾聽民眾意見。
- 二、確認事實，以便掌握真相。
- 三、化解爭端、解決問題。
- 四、適時道歉，勿情緒化，即使錯在對方亦應委婉解說。
- 五、有任勞、任怨、任謗之胸襟，虛心接納批評之雅量。
- 六、依法令權責範圍，妥適裁量處理。

伍、處理程序：

一、書面案件之處理：

(一)、書面案件項目：

服務品質民意調查表、電子郵件、傳播媒體、陳情書函、線上即時服務系統—人民陳情案件（1999 錄案）等。

(二)、處理流程：

1. 收發人員接獲民意反映案件，即依內容分文各處理人員，於 2 個工作日內以書面妥適處理，關於抱怨人員態度不佳及專業素養不足部分，應填寫「民意反映案件處理紀錄表」（附件 1）後交由被投訴人之直屬課長將調查處理情形回覆當事人。

2. 案情複雜無法於期限內回覆者，處理人員得先與當事人聯繫，說明處理進度以釋疑慮，並副知研考人員列管，14 日內未能結案者，研考人員則交由主任查辦，責其限期完成。
3. 事涉其他主管機關者，則函轉主管機關或協調相關機關處理，並副知當事人，由研考人員列管該案，他機關已處理完成則結案解除列管，若未能妥適處理或逾 30 日仍未處理，則再函轉主管機關或協調相關機關處理，結案解除列管。
4. 1999 案件由各處理人員填寫「民眾意見回函處理單」(附件 2)，交由研考陳核後，於線上即時系統回覆後結案。

二、言詞案件之處理：

(一)、言詞案件項目：

民眾以現場言詞或電話投訴。

(二)、處理流程：

1. 民眾以現場言詞或電話投訴時，由事件所涉相關業務課長或走動式主管即時處理。
2. 受理現場言詞投訴，應將民眾帶離現場，引導至協談室溝通，必要時得由各級主管協助處理，以減少民怨。事後得製成書面資料(民意反映案件處理紀錄表)，並依書面案件處理流程辦理。
3. 如屬案情複雜、處理費時之案件，則將民眾反映事項製成紀錄(民意反映案件處理紀錄表)，交由案件所涉業務課長專責辦理，再將處理結果另以正式文書或電子郵件回覆當事人。

三、案件處理權責：

- (一)、民眾指定被投訴人，由該位同仁直屬課長為處理人員，並答覆民眾。
- (二)、櫃台人員辦事效率、態度、專業知識等，由業務課長指派處理人員。
- (三)、本所文宣資料是否清楚明確、整體服務、便民服務措施，由研考為處理人員。
- (四)、環境整潔、綠美化、引導標示等，由總務為處理人員。
- (五)、戶政法令及申請須知查詢管道，由研考為處理人員。
- (六)、其餘依民眾反映內容，分文各處理人員。
- (七)、分文如有爭議，由秘書指定處理人員後不得異議。

陸、 結案：

一、 書面案件：

各級處理人員以具體內容回覆當事人，並會知研考人員列管、彙整（民意反映案件彙整表、人民陳情案件(含 1999)列管表，如附件 3、4）。

二、 言詞案件：

民眾以現場言詞或電話投訴者，於不滿獲得改善後立即結案。案情複雜、處理費時之案件，應比照書面案件結案。

三、 人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，簽請機關首長核准不予處理，但仍應予以登記，以利查考：

- (一)、 無具體內容、未具姓名或住址者。
- (二)、 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
- (三)、 經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址為偽冒、匿名虛報或不實者。
- (四)、 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

柒、 檢討改進：

- 一、 各級處理人員應依期限回覆民眾，遇有須改善部分，應立即著手規劃改善。
- 二、 公開表揚績優服務人員，以提昇本所同仁服務品質，增進民眾對本所推行為民服務工作之信賴與支持。
- 三、 被投訴事件確實且情節重大時，列入年終考績評比參考。

捌、 保密原則：

民眾反映事項有保密之必要者，本所各級人員應予保密。

玖、 實施與修正：

本處理程序奉核定後實施，如有未盡事宜，得視實際需要隨時檢討修正或補充之。

高雄市鳳山戶政事務所民意反映案件處理記錄表

日期		方 式	<input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 言詞
當事人姓名		聯絡方式	
事 由			
被 投 訴 人 陳 述 意 見	1. 意見陳述： 2. 檢討改進：		
業 務 主 管 處 理 情 形			
管 考 情 形	<input type="checkbox"/> 結案，解除列管 <input type="checkbox"/> 列管：		
第一層決行 承辦單位	會辦單位	決行	

※ 請於 2 個工作任內妥適處理，並會研考人員彙整；14 日內未能結案者，交由主任查辦。

高雄市鳳山戶政事務所
民眾意見回函處理單(稿)

承辦人：
回信日期： 年 月 日 時 分

回信內容：

<p>親愛的市民您好：</p> <p>有關您反映○○○一事，經本所查處，敬復如下：</p> <p>一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。</p> <p>二、本案已由業務承辦人○○○於○月○日向您說明竣事，倘您對本案處理結果仍有疑義，歡迎於上班時間電洽承辦人○○○（電話：○○○分機○○○），我們同仁將竭誠為您服務。</p> <p>敬祝您 身體健康、萬事如意</p> <p style="text-align: right;">高雄市鳳山戶政事務所 主任 ○○○ 敬上</p>

高雄市鳳山戶政事務所民意反映案件彙整表

年度：民國 年

編號	日期	反映事項類別	案情摘要	處理情形	改進措施	列管情形
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 環境措施 <input type="checkbox"/> 法令文宣 <input type="checkbox"/> 其他				<input type="checkbox"/> 解除列管 <input type="checkbox"/> 繼續列管

高雄市鳳山戶政事務所人民陳情案件（含 1999）列管表

年度：民國 年

編號	日期	反映事項類別	案情摘要	處理情形	改進措施
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			
		<input type="checkbox"/> 人員專業 <input type="checkbox"/> 人員態度 <input type="checkbox"/> 業務興革 <input type="checkbox"/> 其他			

※請各承辦人統一歸檔於人民陳情：年度/010407/案次號，保存年限 3 年